



ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA



Guía Metodológica para Evaluar la Satisfacción de los/as Usuarios/as en los Establecimientos de Salud de Primer Nivel de Atención



Serie: Documentos Técnico Normativos
La Paz - Bolivia
2015



ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA



Guía Metodológica para Evaluar la Satisfacción de los/as Usuarios/as en los Establecimientos de Salud de Primer Nivel de Atención



Serie: Documentos Técnico Normativos
La Paz - Bolivia
2015

R-BO
QW806
M665g
No.393
2015

Bolivia, Ministerio de Salud, Dirección General de Servicios de Salud.
Unidad de Redes de Servicios de Salud y Calidad.
Guía metodológica para evaluar la satisfacción de las/os usuarias/os externas/os en establecimientos de salud del primer nivel de atención. /Ministerio de Salud; Juana Rosmery Chavez Ríos; Cristhiam Villarroel Coaut. La Paz : Victoria, 2015.

30p.: ilus. (Serie: Documentos Técnico Normativos No. 393)

Depósito legal: 4-2-406 -15 P.O.

- I. METODO
- II. EVALUACION
- III. ENCUESTAS DE ATENCION DE SALUD
- IV. SATISFACCION DEL PACIENTE
- V. CALIDAD DE LA ATENCION DE SALUD
- VI. ESTABLECIMIENTOS DE SALUD
- VII. GUIA
- VIII. BOLIVIA
1. t.
2. Serie.
3. Chavez Ríos, Juana Rosmery; Villarroel, Cristhiam. Coaut.

GUÍA METODOLÓGICA PARA EVALUAR LA SATISFACCIÓN DE LAS/OS USUARIAS OS EXTERNAS/OS EN ESTABLECIMIENTOS DE SALUD DE PRIMER NIVEL DE ATENCIÓN

RESOLUCION MINISTERIAL N° 11/2015 Publicación 393

DEPOSITO LEGAL N° 4-2-406-15 P.O.

Autores:	Lic. Juana Rosmery Chavez Rios Dr. Cristhiam Villarroel	Ministerio de Salud
Validación:	SEDES POTOSI SEDES ORURO SEDES CHUQUISACA SEDES TARIJA SEDES COCHABAMBA SEDES LA PAZ	Dra. Ana Maria Callisaya Dr. Oscar Colque Dr. Edgar Yucra Lic. Carmen Rosa Jurado Dra. Yenny Magne Dr. Nelson Quispe
Revision:	Dr. Ramiro Asturrizaga Dr. Eduardo Ramos Dra. Gabriela Lima Dra. Georgina Calvimontes	Ministerio de Salud Ministerio de Salud - APL III Ministerio de Salud - APL III
Edición:	Dr. Martin Diego Paredes Luna Dra. Patricia Paola Montes Rodriguez	Ministerio de Salud - APL III Responsable Área de Calidad Ministerio de Salud

Comité de Identidad Institucional y Publicaciones:

La Paz: Area de Calidad- Unidad de Redes y Servicios de Salud y Calidad – Dirección General de Servicios de Salud – Comité Institucional y Publicaciones – Viceministerio de Salud y Promoción – Ministerio de Salud -2015.

© Ministerio de Salud 2015

Esta publicación es propiedad del Ministerio de Salud del Estado Plurinacional de Bolivia, se autoriza su reproducción, total o parcial, a condición de citar la fuente de la propiedad.

IMPRESO EN BOLIVIA
Servicios Gráficos Integrales Victoria.

MINISTERIO DE SALUD
AUTORIDADES NACIONALES

Dra. Ariana Campero Nava

MINISTRA DE SALUD

Dra. Carla Andrea Parada Barba

VICEMINISTRA DE SALUD Y PROMOCIÓN

Sr. Alberto Camaqui Mendoza

**VICEMINISTRO DE MEDICINA TRADICIONAL
E INTERCULTURALIDAD**

Dr. Omar Flores Velasco

DIRECTOR GENERAL DE SERVICIOS DE SALUD

Dra. Irma Felicidad Carrazana Cabezas

**JEFA DE LA UNIDAD DE REDES DE SERVICIOS
DE SALUD Y CALIDAD**

Presentación

Al ser la calidad de atención en salud una responsabilidad ineludible del Estado, el Ministerio de Salud, a través del Área de Calidad y Auditoría en Salud, ha identificado la necesidad de conocer la satisfacción de las/os usuarias/os, que acuden a los servicios de salud para recibir atención. En ese sentido, ha diseñado la presente Guía Metodológica con instrumentos que permitan medir la satisfacción de los usuarios/as externosh/as de los establecimientos de salud de primer nivel de atención, con el propósito de conocer su grado de satisfacción a fin de contribuir a que las propuestas de mejora de la calidad de atención, respondan a situaciones reales y al mejor entendimiento de las necesidades de las/os usuarias/os e impacten positivamente en la calidad de los servicios de salud.

En este documento visualizamos la integralidad de la atención como “un todo” que contempla la persona y su relación de armonía con la familia, comunidad, Madre Tierra, cosmos y el mundo espiritual, para desarrollar procesos que mejoren la atención de salud.

La aplicabilidad de esta guía en todos los establecimientos de salud del Estado Plurinacional de Bolivia, de acuerdo a los resultados obtenidos, permitirá establecer estrategias Nacionales, Departamentales y locales para mejorar la calidad de atención de manera integral en la población boliviana y por ende nos permitirá fortalecer la “Calidad de Atención de los Establecimientos de Salud” basada en los principios conceptuales del PRONACS que establece que la “Calidad es hacer lo correcto, de forma correcta y de inmediato”.



Estado Plurinacional de Perú
Ministerio de Salud

Resolución Ministerial

Nº 11

17 SEP 2015

VISTOS Y CONSIDERANDO:

Que, el Parágrafo I del Artículo 35 de la Constitución Política del Estado, establece que el Estado, en todos sus niveles, protegerá el derecho a la salud, promoviendo políticas públicas orientadas a mejorar la calidad de vida, el bienestar colectivo y el acceso gratuito de la población a los servicios de salud.

Que, el Numeral 1 del Parágrafo I del Artículo 81 de la Ley N° 031 de 19 de julio de 2010, Marco de Autonomías y Descentralización, Andrés Ibáñez, manifiesta que una de sus competencias concurrentes del Numeral 2 del Parágrafo II del Artículo 299 de la Constitución Política del Estado, del Nivel Central del Estado, es la elaboración de la Política Nacional de Salud y las Normas Nacionales que regulen el funcionamiento de todos los sectores, ámbitos y prácticas relacionados con la salud.

Que, el Inciso b) del Artículo 1° del Decreto Supremo N° 1868 de 22 de enero de 2014, modifica el Decreto Supremo N° 29894 de 07 de febrero de 2009, Organización del Órgano Ejecutivo. Asimismo el parágrafo I, III y IV de la cita normativa, suprime y sustituye la denominación de “Ministerio de Salud y Deportes” por “Ministerio de Salud”.

Que, el Artículo 2 (Procedimientos Iniciales) del Manual de normas para publicación institucional, aprobado mediante Resolución Ministerial N° 145 de 10 de marzo de 2005, establece que una vez aprobado el documento, el Comité de Identidad Institucional y Publicaciones autoriza a la Dirección General de Asuntos Jurídicos, adjuntando una copia del informe y del documento en cuestión, la redacción y emisión de la respectiva Resolución Ministerial que resuelve su publicación, difusión e implementación en el Sistema Nacional de Salud.

Que, mediante Acta de Reunión del Comité de Identidad Institucional de fecha 28 de agosto de 2015, el comité de identidad institucional APRUEBA el documento técnico normativo “GUÍA METODOLÓGICA PARA EVALUAR LA SATISFACCIÓN DE LAS/OS USUARIAS/OS EXTERNAS/OS EN ESTABLECIMIENTOS DE SALUD DE PRIMER NIVEL DE ATENCIÓN”.

Que, mediante Informe Técnico Cite: MS/DGSP/UPS/II/549/2015 de 06 de mayo de 2015, la Directora General de Promoción de la Salud en la parte de Asignación de Serie y Numero, asigna el N° 393, como documento técnico normativo a la “GUÍA METODOLÓGICA PARA EVALUAR LA SATISFACCIÓN DE LAS/OS USUARIAS/OS EXTERNAS/OS EN ESTABLECIMIENTOS DE SALUD DE PRIMER NIVEL DE ATENCIÓN”.



Que, mediante Informe Legal N° MS/DGAJ/UJ/2040/2015 de 18 de agosto de 2015, la Unidad de Análisis Jurídico establece en la parte conclusiva que el documento técnico normativo “GUÍA METODOLÓGICA PARA EVALUAR LA SATISFACCIÓN DE LAS/OS USUARIAS/OS EXTERNAS/OS EN ESTABLECIMIENTOS DE SALUD DE PRIMER NIVEL DE ATENCIÓN, asignado con el N° 393, cumple con el Manual de Normas de Publicación Institucional del Ministerio de Salud.



Que, mediante Hoja de Ruta ACAL-40760-VMSyP de 01 de septiembre de 2015, se solicita a la Dirección General de Asuntos Jurídicos, atender la solicitud de Resolución Ministerial.



POR TANTO:

La señora Ministra de Salud en uso de las atribuciones que le confiere el Decreto Supremo N° 29894 de 07 de febrero de 2009, Estructura Organizativa del Órgano Ejecutivo del Estado Plurinacional;



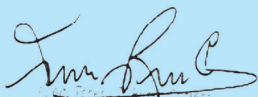
Estado Plurinacional de Bolivia
Ministerio de Salud

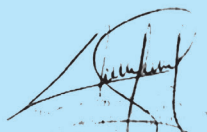
RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO.- APROBAR la publicación, difusión e implementación en el Sistema Nacional de Salud el documento técnico normativo “GUÍA METODOLÓGICA PARA EVALUAR LA SATISFACCIÓN DE LAS/OS USUARIAS/OS EXTERNAS/OS EN ESTABLECIMIENTOS DE SALUD DE PRIMER NIVEL DE ATENCIÓN” asignado con el N° 393.

ARTÍCULO SEGUNDO.- Autorizar a la Dirección General de Promoción Salud, la impresión y difusión del mencionado documento técnico normativo, debiendo depositarse un ejemplar del documento impreso en Archivo Central del Ministerio de Salud.

Regístrese, hágase saber y archívese.


Dra. Patricia Rodríguez
DIRECTORA GENERAL
DE ASUNTOS JURÍDICOS
MINISTERIO DE SALUD


María Campero Nava
DIRECTORA GENERAL
DE PROMOCIÓN DE SALUD
MINISTERIO DE SALUD


María Campero Nava
DIRECTORA GENERAL
DE PROMOCIÓN DE SALUD
MINISTERIO DE SALUD



Contenido

1.	Introducción	11
2.	Marco Conceptual	11
3.	Objetivo	12
4.	Metodología	12
5.	Estructura de la encuesta de satisfacción de las/los usuarias/os externas/os	13
6.	Identificación de la Muestra	14
7.	Organización para la aplicación de la encuesta	15
8.	Presentación de Resultados	16
9.	Recomendaciones Generales	16
10.	ANEXOS:	18
	Anexo 1	18
	Anexo 2	26

1. INTRODUCCIÓN

La satisfacción de las/os usuarias/os externas/os depende no sólo de la calidad de los establecimientos y servicios de salud sino también de sus expectativas. Las/os usuarias/os en general, están satisfechas/os cuando los servicios cubren o exceden sus expectativas si sus expectativas son bajas o si tienen acceso limitado a cualquiera de los servicios, puede ser que estén satisfechas/os con recibir servicios relativamente deficientes.

Cuando las/os usuarias/os externas/os, perciben la calidad de manera equivocada, sus expectativas pueden influir en el comportamiento de los prestadores de servicios y de hecho, reducir la calidad de atención. Las/os usuarias/os externas/os a veces solicitan pruebas, procedimientos o tratamientos inapropiados porque creen erróneamente, que a mayor cantidad de pruebas o procedimientos realizados o medicamentos recetados, obtendrán mayor beneficio.

La satisfacción de las/os usuarias/os externas/os es un indicador importante de la calidad de servicios y a fin de medirla y analizarla se deben realizar entrevistas y/o encuestas de salida, solicitando a las/os usuarias/os que relaten lo que sucedió durante la consulta.

Las dimensiones que permiten medir la calidad de los servicios de salud están referidas a la calidad técnica y científica, la satisfacción de las/os usuarias/os externas/os y la accesibilidad a los servicios de salud.

El Ministerio de Salud, a través del Área de Calidad y Auditoria en Salud dependiente de la Unidad de Redes de Servicios de Salud y Calidad, ha identificado la necesidad de conocer la satisfacción de las/os usuarias/os externas/os que acuden a los servicios de salud para recibir atención. En ese sentido, ha diseñado la presente Guía Metodológica con instrumentos que permiten medir la satisfacción de los usuarios/as externos/as de los establecimientos de salud de primer nivel de atención, con el propósito de conocer su grado de satisfacción a fin de contribuir a que las propuestas de mejora de la calidad de atención, respondan a situaciones reales y al mejor entendimiento de las necesidades de las/os usuarias/os externas/os e impacten positivamente en la calidad de los servicios de salud.

Esta metodología fue diseñada bajo el enfoque de la Salud Familiar Comunitaria Intercultural (SAFCI) y se caracteriza porque las/os usuarias/os externas/os, familias y comunidades tengan un espacio que les permita **participar en la evaluación de los servicios de salud ya que sin su participación no habría una visión clara de la atención de salud que se les brinda**, sobre la base de las expectativas, experiencias y percepciones que tengan de la atención recibida en los establecimientos de salud, **planteando propuestas de mejora para alcanzar servicios eficientes y de calidad**, que se constituyen en una demanda legítima de todas las personas, familias y comunidades de nuestra sociedad.

2. MARCO CONCEPTUAL

La importancia de conocer la perspectiva de las/os usuarias/os externas/os con

respecto a los servicios fue reconocida durante la década de los ochenta, cuando los sistemas de salud y sus trabajadores ponen a la usuaria/o por encima de todo, ofreciendo servicios que no sólo cubren los estándares técnicos de calidad, sino que también cubren sus necesidades con respecto a otros aspectos de la calidad, tales como calidez, respeto, información, pertinencia y equidad.

Desde un punto de vista general, la calidad va más allá de la cualidad del no tener defectos. Esta comienza con las necesidades de las/os usuarias/os (**representa el valor esperado**) y finaliza con el logro de su satisfacción (**representa el valor percibido**) (Kotler, et al. 2005).

En el caso de salud, la calidad en los servicios es el grado de conformidad de las características de un servicio respecto a las expectativas de las/os usuarias/os o de la satisfacción de sus expectativas (Grocock, 1986 y Reeves, Bednar 1994). Por ello, la calidad en servicios puede ser medida como la diferencia entre el valor esperado y el valor percibido por el cliente (Kotler et al., 2005).

La satisfacción es un concepto psicológico que implica el sentimiento de bienestar y placer resultante de obtener lo que uno desea y espera de un producto o servicio determinado (Sancho, 1998). Mientras que para Grönroos (1984, 1990) es el resultado de la evaluación realizada por las/os usuarias/os mediante la comparación entre lo que perciben de la prestación del servicio y lo que esperaban recibir.

Para estos autores la satisfacción de las/os usuarias/os se logra cuando se cumplen sus expectativas con servicios de calidad; es decir, **para satisfacer a las/os usuarias/os es necesario conocer bien sus expectativas con el fin de ofrecerles servicios de calidad adaptados a tales expectativas.**

La Guía metodológica para evaluar la satisfacción de las/os usuarias/os externas/os en Establecimientos de Salud de Primer Nivel de Atención, visualiza la integralidad de la atención en salud como “un todo” que contempla la persona y su relación de armonía con la familia, comunidad, Madre Tierra, cosmos y el mundo espiritual, para desarrollar procesos que mejoren la gestión y atención de salud.

En ese sentido, contribuye a fortalecer la “Calidad de Atención de los Establecimientos de Salud” basada en los principios conceptuales del PRONACS que establece que la “Calidad es hacer lo correcto, de forma correcta y de inmediato”

3. OBJETIVO

Conocer periódicamente el grado de satisfacción de las/os usuarias/os externas/os con la atención recibida en los servicios de salud, identificando su percepción sobre los atributos de calidad de esa atención y los factores determinantes de satisfacción o insatisfacción, para abordarlos a través de procesos de mejora continua de la calidad.

4. METODOLOGÍA

Para lograr este objetivo, se deberá desarrollar un estudio exploratorio-descriptivo, para ello se aplicará una encuesta de salida a las/os usuarias/os externas/os de los servicios, inmediatamente después de que se les otorguen los servicios de salud (encuesta transaccional).

En el diseño de la presente encuesta, para la elaboración de las secciones y preguntas que contiene, se ha tenido en consideración la correlación de éstas con las dimensiones de la calidad y los correspondientes atributos y estándares establecidos para el primer nivel de atención, tomando en cuenta los derechos de las/os usuarias/os externas/os, el marco conceptual de la Salud Familiar Comunitaria Intercultural (SAFCI) y las políticas de salud vigentes en el país.

El cuestionario desarrollado contiene preguntas muy sencillas, de fácil comprensión y aplicación direccionada para la captura de los datos más relevantes sobre la percepción de las/os usuarias/os externas/os, con énfasis en los aspectos de la calidad humana y del entorno implicados en la prestación de los servicios de salud.

5. ESTRUCTURA DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LAS/LOS USUARIAS/OS EXTERNAS/OS

El Cuestionario de Encuesta de Satisfacción de las/os usuarias/os externas/os que fueron atendidos en el Establecimiento de Salud tiene 3 partes:

Parte I: Aspectos Generales

Aborda la información básica del encuestado/a y sus razones de elección del establecimiento de salud.

Parte II: Percepción de las/os usuarias/os externas/os respecto a la atención recibida.

Aborda las dimensiones de la calidad desde la perspectiva de las/os usuarias/os externas/os como ser:

DIMENSIONES DE LA CALIDAD	DEFINICION TEORICA
• Confiabilidad	Es la capacidad de lograr la confianza de las/os usuarias/os externas/os en las acciones realizadas al brindarles los servicios de salud solicitados.
• Capacidad de respuesta	Se manifiesta en la resolución del problema.
• Accesibilidad	Facilidad para acceder al servicio de salud.
• Oportunidad	Momento propicio para aprovechar bien los recursos.
• Tangibilidad	Evaluación que permite apreciar y valorar los servicios recibidos.
• Seguridad	Proceso que reduce la probabilidad de producción de daños.
• Satisfacción global	Satisfacción general con el servicio recibido.

Parte III: Opinión y sugerencias respecto de la atención recibida (de manera global, incluye la encuesta)

De manera general las/os usuarias/os externas/os manifiestan las sugerencias que debe tomar en cuenta el personal para mejorar la atención de salud brindada.

6. IDENTIFICACIÓN DE LA MUESTRA

Para el levantamiento de los datos se utilizará la metodología cuantitativa, utilizando el cuestionario anexo al documento para encuesta directa a las/os usuarias/os externas/os que hayan recibido el servicio en el establecimiento de salud y que sean mayores de 14 años. Si se trata de un/a menor de edad, se deberá realizar la encuesta a la persona adulta que la/lo lleva a la consulta.

La encuesta de satisfacción de las/os usuarias/os externas/os a realizarse, deberá considerar un nivel de confianza del 90% con un margen de error esperado del 10%. Para la identificación de la muestra se identificará el número de las/os usuarias/os externos nuevos atendidos por mes en la gestión pasada, la suma total de los 12 meses se dividirá entre 52 para lograr el promedio de atenciones semanal.

Con el fin de facilitar el proceso de identificación de la muestra, se describe a continuación una tabla de datos ya trabajados en EPI-INFO que le ayudará a establecer el número de encuestas a realizarse, las cifras han sido calculadas en rangos, tomando como referencia para la muestra el promedio de personas atendidas en una semana.

CASO	RANGO DE ATENCIONES EN UNA SEMANA (Referencial año anterior)	MUESTRA (Número de encuestas a realizar)
1	30 a 34 atendidos	25
2	35 a 37 atendidos	27
3	38 a 42 atendidos	31
4	43 a 46 atendidos	31
5	47 a 51 atendidos	33
6	52 a 56 atendidos	35
7	57 a 61 atendidos	37
8	62 a 67 atendidos	39
9	68 a 73 atendidos	41
10	74 a 79 atendidos	43
11	80 a 86 atendidos	45
12	87 a 93 atendidos	47
13	94 a 102 atendidos	49
14	103 a 111 atendidos	51
15	112 a 131 atendidos	55
16	132 a 163 atendidos	60
17	164 a 205 atendidos	65
18	206 a 265 atendidos	70
19	266 a 353 atendidos	75
20	354 a 497 atendidos	80
21	498 a 779 atendidos	85
22	780 a 1569 atendidos	90
23	1570 a 5906 atendidos	95

Para aplicar la encuesta de forma aleatoria, debemos identificar el número de atenciones que se espera en una semana. Luego dividir el número de atenciones

que espera realizar durante la semana entre el número de la muestra identificada, con lo cual se establecerá cada cuantos usuarios/as externas/os se aplicará la encuesta. Ejemplo.

- Atenciones que se espera en la semana: **234**. Número de la muestra: **70**.

$$\text{Divida } (234/70) = 3,34.$$

De acuerdo al ejemplo, deberá encuestar cada tres usuarias/os (dejando pasar dos usuarias/os)

La encuesta se aplicará por el tiempo que sea necesario, tomando en cuenta los días y horarios de atención establecidos en el establecimiento de salud, con el fin de rescatar la variabilidad de percepciones sobre la atención los días de menor y mayor afluencia.

Para evitar los sesgos en los resultados, por ello los/as encuestadores/as **NO deberán pertenecer al establecimiento de salud, es preferible que la encuesta sea aplicada por personas externas**, estas pueden ser voluntarios/as de la comunidad (Agentes Locales de Salud, estudiantes de universidad, profesores, etc.) otra posibilidad sería un integrante del equipo de la red, que no sea conocido por las usuarias/os externas/os del establecimiento de salud, este profesional no deberá llevar el uniforme mientras realiza la encuesta, porque esto puede alterar las respuestas de las/os usuarias/os externas/os.

Asegúrese que la/el encuestadora/or (**persona externa**) aplique todas las encuestas y que las preguntas se realicen de la misma forma, para ello se requiere *capacitar a estos/as* encuestadores/as en el uso apropiado del instrumento.

7. ORGANIZACIÓN PARA LA APLICACIÓN DE LA ENCUESTA

Es importante identificar a los actores de este proceso, los cuales tendrán una función importante para el éxito de la aplicación de la Guía metodológica para evaluar la satisfacción de las/os usuarias/os externas/os en Establecimientos de Salud de Primer Nivel de Atención:

- a) **Encuestador/a:** Persona externa al establecimiento de salud, encargada de la realización de las encuestas. Su cantidad deberá estar de acuerdo al número de encuestas a realizarse por día.
- b) **Responsable de revisar las encuestas:** Persona que realiza el primer filtro del llenado completo de las encuestas, verificando que las respuestas estén legibles, escritas con bolígrafo y en el número acordado de acuerdo al marco muestral identificado.
- c) **Responsable de digitalizar la información:** Se sugiere que pueda ser el estadístico de la red de salud y/o una persona neutral al establecimiento de salud quien se convierte también en el segundo filtro del llenado completo de las encuestas, esta persona introducirá los datos en el programa informático EXCEL, que acompaña a la presente Guía metodológica para evaluar la satisfacción de las/os usuarias/os externas/os en Establecimientos de Salud de Primer Nivel de Atención.

8. PRESENTACION DE RESULTADOS

Se deben cuantificar las distintas respuestas por cada pregunta, cuántos dijeron que “SÍ” y cuántos “NO”, o en el caso de “Bueno” o “Malo”, cuántos opinaron “Bueno” y cuántos opinaron “Malo”. Luego se cuentan (se puede utilizar el Método de palotes) y se obtienen los porcentajes para cada respuesta.

Las preguntas que tienen opciones abiertas, se deben agrupar por afinidad, una vez establecida esta codificación, se cuentan con el Método de palotes. Las respuestas con la opción “**No Sabe/No Opina**”, se toman en cuenta al calcular los porcentajes.

La presentación de los resultados deberá ser de la forma más sencilla posible para que todos entiendan y puedan identificar dónde están los problemas de calidad de los servicios y sus posibles causas, los mismos que se convierten en “oportunidades de mejora”. Se sugiere presentar una tabla con los porcentajes para cada respuesta, pero la forma más efectiva de graficar los resultados es con barras comparativas donde el largo de la barra es proporcional al porcentaje obtenido; estos gráficos se obtienen automáticamente al introducir los datos de la encuesta en el programa informático de satisfacción de las/os usuarias/os externas/os que acompaña a la presente guía metodológica.

Cuando tenga dos o más mediciones en diferentes tiempos determinados el análisis se hace más valioso al comparar sus resultados; si el índice de satisfacción ha mejorado o empeorado, se deberá a las acciones de mejoras realizadas o por el contrario, a la falta de intervención por el personal de salud para mejorar la calidad de atención del establecimiento de salud.

9. RECOMENDACIONES GENERALES

Se recomienda que antes de iniciar la encuesta se busque un lugar adecuado y alejado de otros/as usuarios/as y del personal de salud. Ofrezca en lo posible un lugar donde las/os usuarias/os externas/os se sientan confortables durante la encuesta.

Procedimiento durante la encuesta:

- Identifíquese y explique brevemente el objetivo de la encuesta.
- Pregunte a las/os usuarias/os externas/os si puede realizarles la encuesta, enfatizar que la encuesta es anónima y no necesita dar su nombre.
- Lea en voz alta la introducción de la parte superior del cuestionario.
- Haga las preguntas exactamente como están escritas y solamente dé otras explicaciones si usted siente que no se ha entendido bien la pregunta, si es necesario lea nuevamente la pregunta.
- Pregunte claramente y permita que la/el usuaria/o externa/o decida sobre la respuesta. Recuerde que lo que está midiendo es la percepción que las/os usuarias/os externas/os tienen sobre el servicio y **no lo que usted piensa o cree que es la percepción de ellas o ellos**. No trate de influir positiva ni negativamente en sus respuestas.

- Verifique antes de concluir la encuesta que todas las casillas estén llenas, si falta alguna, debe preguntar y completar la encuesta inmediatamente.
- Agradezca por la información brindada e informe que los resultados permitirán mejorar la calidad del establecimiento de salud.

Se recomienda que los datos se recolecten cada 6 meses, de tal forma que se puedan valorar los avances en el mejoramiento de la calidad de su establecimiento de salud, luego de haber abordado los problemas más sobresalientes de calidad.

10.ANEXOS:

ANEXO I

GUIA GENERAL PARA LAS/OS ENCUESTADORAS/RES

REQUERIMIENTOS

- En la medida de lo posible un tablero de campo para llevar y llenar las encuestas.
- Lápiz y/o Bolígrafo - Goma de borrar.
- Marbete Identificador con el nombre de la encuestadora o del encuestador

CONSIDERACIONES PARA LA APLICACIÓN DE LA ENCUESTA

Ponga especial atención al momento de iniciar su contacto con la persona a ser encuestada (la/el usuaria/o externa/o o su acompañante), debe esmerarse en generar una relación adecuada, pues de ello depende el éxito de la encuesta, para ello:

- Identifíquese,
- Pregunte a la/el usuaria/o externa/o o su acompañante si puede realizarle una encuesta,
- Enfatice que la encuesta es anónima,
- Explique brevemente el objetivo de la encuesta y su importancia para el mejoramiento de la calidad de los servicios de salud que ofrece el establecimiento.
- Lea en voz alta para la/el usuaria/o externa/o o su acompañante la introducción escrita en la parte superior del cuestionario.

Debido a que la participación es voluntaria se pueden producir rechazos, además puede ser que toque encuestar a una misma persona que ya fue encuestada durante la semana (Repetido) en estos casos reemplazarla con otro/a usuario/a.

La encuesta tiene un casillero donde se consigna el número de la encuesta, que deberá llenarse en forma consecutiva.

La/El encuestadora/or debe registrar la fecha y hora en que se realiza la encuesta.

Criterios de Inclusión/Exclusión

Criterios de Inclusión

Edad: Personas o acompañantes mayores de 14 años.

Condición física: Personas lúcidas, orientadas en espacio, tiempo y persona.

Criterios de Exclusión

Se excluyen:

1. Personas notoriamente en estado alcohólico o bajo el efecto de drogas;
2. Personas que por su estado de gravedad no están en condiciones de ser encuestadas.

Parte I: Aspectos Generales

- Preguntar la edad en años cumplidos.
- Encerrar en un círculo la letra que corresponde de acuerdo al sexo biológico de la persona encuestada (M): Masculino o (F): Femenino. (No es necesario preguntar).
- Escribir el lugar donde vive: esta información servirá para codificar el lugar de procedencia.
- En el grado de instrucción consignar en la casilla correspondiente.
- En la pregunta de elección de atención: se puede consignar una o más respuestas de las preestablecidas o referir una distinta, que se escribirá en “otra razón”.

Parte II: Percepción de la/el usuaria/o respecto a la calidad del servicio.

En esta parte, se tiene que tener especial cuidado en el planteamiento de las preguntas, para ello:

Pregunte claramente y permita que la persona decida sobre la respuesta **(Recuerde que lo que está midiendo es la percepción que el/la usuario/a externa/o tienen sobre el servicio y no lo que usted piensa o cree que es la percepción de ellas/os)**

Parte III: Opiniones y sugerencias respecto de la atención recibida.

Permítale a la/el usuaria/o externo/a, expresar libremente su opinión sobre la atención recibida, y/o dar sugerencias para mejorar.

Antes de finalizar la encuesta, verifique que todas las casillas estén llenas, si falta alguna de ellas, preguntar y completar la encuesta.

Luego informe que la encuesta ha terminado, agradezca por la información brindada e indique que los resultados ayudarán a mejorar la calidad del establecimiento de salud.



ENCUESTA DE SALIDA A USUARIAS/OS EXTERNAS/OS

Buenas/os tardes/días, quisiera pedirle su colaboración para evaluar la calidad del servicio y el trato que ha recibido en el establecimiento de salud. No es necesario conocer su nombre, sus respuestas serán completamente confidenciales y serán utilizadas para mejorar la calidad de la atención. La encuesta dura 20 minutos.

Encuesta Nro. Fecha y hora de la encuesta: Nombre del Establecimiento de salud:

Lugar de residencia:

I. ASPECTOS GENERALES

1. ¿Cuál es su edad?

- () 15 a 24 años
- () 25 a 34 años
- () 35 a 44 años
- () 45 a 54 años
- () 55 a 64 años
- () mayor a 64 años

2. Sexo biológico (No preguntar – solo marcar)

- () Hombre
- () Mujer

3. ¿Cuál es su procedencia?

- () Urbano
- () Rural
- () Peri urbano

4. ¿Cuál es su grado de instrucción?

- () Analfabeto/a
- () Primaria
- () Secundaria
- () Bachiller
- () Técnico
- () Licenciatura

- () Maestría
- () No sabe/No responde

5. ¿Por qué escogió venir a este establecimiento de salud?

- () Está más cerca
- () No hay otro establecimiento a dónde acudir
- () Por el horario de atención
- () Concorre menos gente
- () Es más rápido
- () La atención es buena
- () Quería conocer
- () Le recomendaron
- () No sabe/No opina

6. ¿En este establecimiento de salud le atendieron en su idioma nativo? (o idioma que más habla)

- () Si
- () No
- () No sabe/No opina

II. PERCEPCION DE LA USUARIA/O RESPECTO A LA ATENCIÓN RECIBIDA

A.) CONFIABILIDAD

7. Durante su permanencia en el establecimiento ¿cómo la/o trató el personal de salud?

- () Bien
- () Mal
- () Regular
- () No sabe/No opina

8. ¿El personal despertó su confianza para expresar su problema?

- () Si
- () No
- () No sabe/No opina

B) CAPACIDAD DE RESPUESTA

9. ¿Usted considera que durante la consulta le hicieron una revisión de salud completa?

- () Si

- () No
- () Parcialmente
- () No sabe/No opina

10. ¿El personal que le atendió le explicó con palabras fáciles de entender, cuál es su problema de salud o resultado de la consulta?

- () Si
- () No
- () Parcialmente
- () No sabe/No opina

11. Si le dieron indicaciones en una receta ¿están escritas en forma clara para que usted pueda entender lo que dice?

- () Si
- () No
- () Parcialmente
- () No le dieron receta
- () No sabe/No opina

12. El personal que le atendió ¿le orientó sobre su tratamiento y cuidados a seguir en su casa?

- () Si
- () No
- () Parcialmente
- () No sabe/No opina

C). ACCESIBILIDAD

13. Los precios establecidos para la atención en el establecimiento de salud, ¿están a su alcance para que pueda pagarlos?

- () Adecuado
- () Excesivo
- () Bajo
- () No sabe/No opina

14. El personal del establecimiento ¿respeta sus creencias en relación a su enfermedad y su curación?

- () Si
- () No
- () No sabe/No opina

15. ¿El horario del establecimiento le parece conveniente para que usted

pueda acudir?

- ☐ Si
- ☐ No
- ☐ No sabe/No opina

16. El personal de salud ¿le indicó cuándo debe retornar para su control posterior?

- ☐ Si
- ☐ No
- ☐ No sabe/No opina

D) OPORTUNIDAD

17. ¿El tiempo que esperó antes de que le atiendan, le pareció largo, razonable o corto....?

- ☐ Largo
- ☐ Razonable
- ☐ Corto
- ☐ No sabe/No opina

18. ¿Cuando le recetan medicamentos, los consigue en este establecimiento de salud?

- ☐ Consigue los medicamentos en la farmacia del establecimiento
- ☐ No hay medicamentos en la farmacia del establecimiento
- ☐ Consigue los medicamentos en otra farmacia fuera del establecimiento
- ☐ No sabe/No opina

19. ¿Está de acuerdo con el o los medicamentos que le recetaron?

- ☐ Si
- ☐ No
- ☐ No sabe/No opina

E). TANGIBILIDAD

20 ¿Le parecieron cómodos los ambientes del establecimiento?

- ☐ Si
- ☐ No
- ☐ No sabe/No opina

21. Califique la limpieza – higiene de los lugares que hoy ha visitado en el establecimiento de salud:

Nº	Ambiente	Limpio	Sucio
1	Sala de espera		
2	Baños		
3	Consultorios		
4	Enfermería		
5	Sala de Internación		
6	Sala de Partos		
7	Farmacia		
8	Laboratorio		
9	Otro ambiente _____		

F.) SEGURIDAD

22. Durante la consulta ¿se respetó su privacidad?

- () Si
() No
() No sabe/No opina

23. ¿Tenía el personal de salud que lo atendió su marbete identificador? (nombre/apellido y cargo, profesión o especialidad)

- () Si
() No
() No sabe/No opina

G.) SATISFACCION GLOBAL

24. En general ¿usted cree que le resolvieron su problema de salud, por el que acudió a este establecimiento?

- () Si
() No
() No sabe/No opina

25. ¿Usted se siente satisfecha/o con la atención recibida?

- () Si
() No
() No sabe/No opina

26. ¿Usted retornaría a este establecimiento de salud para recibir nuevamente atención?

- () Si
() No

() No sabe/No opina

III. OPINIONES Y SUGERENCIAS RESPECTO DE LA ATENCIÓN RECIBIDA

H.) SUGERENCIAS DE MEJORA

27. En su opinión, ¿que mejoraría en el establecimiento de salud? (PUEDE HABER MAS DE UNA RESPUESTA)

- () Dar mejor información a las personas
- () Más interés por el paciente (personal de salud)
- () Mejorar el trato que brinda el personal
- () Tener medicamentos en el establecimiento de salud
- () Menor tiempo de espera
- () El horario de la atención
- () La limpieza e higiene de las instalaciones
- () Ampliar la sala de espera
- () Más médicos y enfermeras
- () Más espacio en los consultorios
- () Todo debe mejorar
- () Nada, todo está bien
- () Otros: _____

GRACIAS

ANEXO II

ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN INFORME MODELO PARA LA IDENTIFICACIÓN DEL ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DE LAS/OS USUARIAS/OS EXTERNAS/OS DEL ESTABLECIMIENTO DE SALUD

28

		ANTECEDENTES	Pag.
2		INFORMACIÓN DEL ESTABLECIMIENTO DE SALUD	
3		MARCO MUESTRAL	
4		INFORMACIÓN GENERAL	
	4.1	SEXO – EDAD – PROCEDENCIA – INSTRUCCIÓN:	
	4.2	ELECCIÓN DEL CENTRO DE SALUD – MOTIVO DE CONSULTA – IDIOMA	
5		RANGO DE CALIFICACIÓN DEL ÍNDICE DE SATISFACCIÓN POR DIMENSIÓN	
6		ÍNDICE DE SATISFACCIÓN POR DIMENSIÓN	
	6.1	CONFIABILIDAD	
	6.2	CAPACIDAD DE RESPUESTA	
	6.3	ACCESIBILIDAD	
	6.4	OPORTUNIDAD	
	6.5	TANGIBILIDAD	
	6.6	SEGURIDAD	
	6.7	SATISFACCIÓN GLOBAL	
7		ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DEL ESTABLECIMIENTO DE SALUD	
8		PLAN DE ACCIÓN DE ACUERDO CON LA COMUNIDAD	
9		ANEXOS	
	9.1	FOTOS	
	9.2	INSTRUMENTO – ENCUESTA	
	9.3	BASE DE DATOS – EXCEL	

ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DEL/LA USUARIO/A EXTERNO/A

DEPARTAMENTO:	MUNICIPIO:
RED DE SALUD:	
CENTRO DE SALUD:	
FECHA Y HORA DE LA ENCUESTA:	

Los siguientes puntos deberán llenarse de acuerdo a lo siguiente:

1.- ANTECEDENTES

2.- INFORMACIÓN BÁSICA DEL ESTABLECIMIENTO DE SALUD

3.- MARCO MUESTRAL

4.- INFORMACIÓN GENERAL

4.1 Sexo – Edad – Procedencia – Instrucción.

4.2 Elección del establecimiento de salud – Motivo de elección – Idioma.

5.- RANGO DE CALIFICACIÓN DEL ÍNDICE DE SATISFACCIÓN

CALIFICACIÓN	%
EXCELENTE	96 a 100
BUENO/ACEPTABLE	81 a 95
REGULAR, DEBE MEJORAR ASPECTOS ESPECIFICOS	51 a 80
MALO, DEBEN MEJORAR DIVERSOS ASPECTOS	10 a 50
PÉSIMO, DEBEN MEJORAR TODO	>10

6.- ÍNDICE DE SATISFACCIÓN POR DIMENSIÓN

A continuación se presentan los **INDICADORES** para identificar el índice de satisfacción por **DIMENSIÓN** (como ejemplo)

6.1.- CONFIABILIDAD:

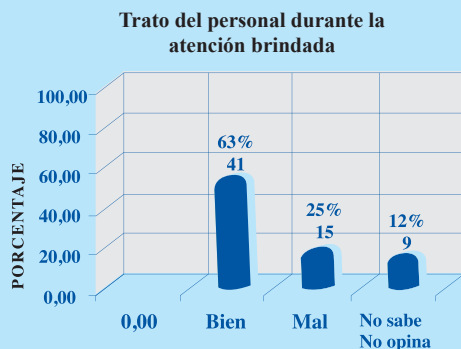
Los indicadores para identificar el índice de **CONFIABILIDAD** corresponden a las preguntas 7 y 8 del cuestionario y son:

- *Trato del personal durante la atención brindada*
- *Confianza brindada a la/al usuaria/o externa/o para expresar su problema*

Paso 1:

Extraer los resultados de los indicadores ya graficados del sistema informático “Excel”

Ejemplo:



Paso 2:

Identificar el promedio de los resultados positivos y aplicar la fórmula con el fin de obtener el índice de satisfacción de la usuaria/o externa/o por dimensión:

$$\frac{\text{Promedio obtenido de los indicadores positivos}}{\text{Total de encuestas realizadas}} \times 100$$

Ejemplo:**1.- Identificar el promedio**

Indicadores	Nº	Promedio
Trato bueno	41	49,5
Confianza buena	58	

2.- Aplicar la formula e identificar el índice de satisfacción

$$\frac{49,5}{65} \times 100 = 76\%$$

(Nº de encuestas)

Paso 3:

Relacionar el resultado con la calificación del índice de satisfacción.

76 %	REGULAR DEBE MEJORAR ASPECTOS ESPECIFICOS
------	---

Aplicar los mismos pasos para cada una de las dimensiones

6.2.- CAPACIDAD DE RESPUESTA

Los indicadores para identificar el índice de CAPACIDAD DE RESPUESTA corresponden a las preguntas 9, 10, 11 y 12 del cuestionario de satisfacción de la/del usuaria/o externa/o y son:

- ¿Considera que en la consulta le hicieron una revisión de salud completa?
- ¿Recibió una explicación en palabras fáciles de entender sobre su problema de salud?
- Si le dieron indicaciones en una receta ¿están escritas en forma clara para que usted pueda entender lo que dice?
- El personal que le atendió ¿le orienta sobre su tratamiento y cuidados a seguir en su casa?

6.3.- ACCESIBILIDAD

Los indicadores para identificar el índice de ACCESIBILIDAD corresponden a las preguntas 13, 14, 15 y 16 del cuestionario y son:

- Los precios establecidos para la atención ¿están a su alcance para que pueda pagarlos?

- El personal ¿respeto sus creencias en relación a la enfermedad y su curación?
- El horario, ¿le parece conveniente para que usted pueda acudir?
- El personal de salud ¿le indicó cuándo debe retornar para su control posterior?

6.4.- OPORTUNIDAD

Los indicadores para identificar el índice de la dimensión de OPORTUNIDAD corresponden a las preguntas 17, 18 y 19 del cuestionario y son:

- El tiempo que esperó antes de que le atiendan ¿le pareció largo, razonable o ¿corto.
- ¿Está de acuerdo con los medicamentos que le recetaron?
- Cuando le recetan medicamentos, ¿los consigue en este establecimiento de salud?

6.5.- TANGIBILIDAD

Los indicadores para identificar el índice de la dimensión de TANGIBILIDAD corresponden a las preguntas 20 y 21 del cuestionario de satisfacción de la usuaria /o y son:

- ¿Le parecieron cómodos los ambientes del establecimiento de salud?
- Calificación de la higiene de los lugares visitados en el establecimiento de salud *(tomar en cuenta el número de opiniones negativas y restar del total de las/los encuestados), si el número de opiniones supera el total de las/los encuestadas/os calificar como “0”*

6.6.- SEGURIDAD

Los indicadores para identificar el índice de la dimensión de TANGIBILIDAD corresponden a las preguntas 22 y 23 del cuestionario y son:

- Durante la consulta ¿se respetó su privacidad?
- ¿Conoce al personal de salud que lo atendió por su nombre/apellido y cargo, profesión y/o especialidad?

6.7.- SATISFACCIÓN GLOBAL

Los indicadores para identificar el índice de la dimensión de SATISFACCIÓN GLOBAL corresponden a las preguntas 24, 25 y 26 del cuestionario y son:

- ¿Cree que le resolvieron su problema de salud?
- ¿Se siente satisfecho con la atención recibida?
- ¿Retornaría a este establecimiento de salud?

7.- ÍNDICE DE SATISFACCIÓN CON EL ESTABLECIMIENTO DE SALUD

Para calcular el índice de satisfacción con el establecimiento de salud, se utiliza la siguiente fórmula:

$$\frac{\text{Promedio de los resultados obtenidos en las dimensiones} \\ \text{(Sumar los promedios y dividir por el total de dimensiones de calidad)}}{\text{Total de encuestas realizadas}} \times 100$$

8.- PLAN DE ACCIÓN

A partir de los resultados obtenidos en las encuestas deben identificarse los problemas que perciben las/os usuarias/os externas/os según una escala proporcional a su importancia; en base a esta escala deben elaborarse un árbol de problemas que permita definir las causas de los problemas y un árbol de soluciones para determinar las posibles soluciones y los niveles de gestión a los que corresponda cada solución (Nivel nacional, departamental, municipal o local); para las soluciones que correspondan al establecimiento de salud del primer nivel, se elaborará uno o varios planes de acción orientados a la solución efectiva de estos problemas; podrá abarcarse la solución a todos los problemas identificados en un solo plan o si fuese necesario, deberán priorizarse los problemas de solución inmediata dejando los demás para solución posterior.

Es sumamente importante que cuando las/os usuarias/os externas/os retornen al establecimiento de salud, vean que sus opiniones han sido tomadas en cuenta para solucionar los problemas identificados; esto hará que sientan que su participación es importante para el personal de salud y aumentará su grado de confiabilidad y satisfacción con los servicios recibidos y el grado de apoyo que pudiesen necesitar las autoridades del establecimiento a la hora de negociar con los municipios, gobernaciones o gobierno central las soluciones correspondientes a dichos niveles de gestión.

Los resultados, planes de acción y su seguimiento se publicarán en un Tablero de avisos, actualizándose permanentemente los avances que vayan produciéndose.

Los planes de acción deben ser contruidos con la comunidad organizada, que debe participar en toda la gestión de salud de acuerdo a la política SAFCI

Nº	Insatisfacciones identificadas en los resultados de las encuestas	Acciones aprobadas por el personal del establecimiento de salud y la comunidad	Fecha para la realización de las Acciones	Responsables	Observaciones



La salud... un derecho para vivir bien